



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA UOKIK W KRAKOWIE**

RKR-61-7/11/DN-9/11

Kraków, dn. 27 kwietnia 2011 r.

**DECYZJA Nr RKR - 11/2011**

**I.** Na podstawie *art. 28 ust. 1 oraz art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.)*, a także stosownie do § 2 ust. 4 *rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 107, poz. 887)*, po przeprowadzeniu, wszczętego z urzędu, postępowania w sprawie stosowania przez Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. Naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez:
  - 1) nieudzielanie konsumentom, z którymi Spółka MPO zawierała umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych poza lokalem przedsiębiorstwa, informacji o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, o którym mowa w art. 2 ust. 1 *ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.)* oraz
  - 2) niedoreczanie konsumentom, z którymi Spółka MPO zawierała umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych poza lokalem przedsiębiorstwa, wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, wbrew obowiązkowi z art. 3 ust. 1 *ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 powołanej na wstępie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

2. Stosowaniu, w obrocie z konsumentami, wzorca umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych zawierającego postanowienie, które zostało wpisane do rejestru postanowień uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. o treści:

*„Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem, wykonywaniem i rozwiązaniem na jakiegokolwiek podstawie niniejszej umowy rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy.”*

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 powołanej na wstępie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

3. Stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 6 ust. 1 i ust. 4 pkt 3 *ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz U. Nr 171, poz. 1206)* poprzez umieszczanie w ulotce o nazwie „Oferta cenowa” cen netto, bez uwzględnienia w tych cenach wartości podatku od towarów i usług,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 powołanej na wstępie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

4. Obciążanie konsumentów, z którymi Spółka MPO zawierała umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych poza lokalem przedsiębiorstwa, opłatą w wysokości 120 zł netto w przypadku odstąpienia przez nich od umowy w terminie określonym w art. 2 ust. 1 i art. 4 *ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* w sposób naruszający zakaz określony w art. 2 ust. 2 tej ustawy,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 powołanej na wstępie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*;

w wyniku którego uprawdopodobniono, że MPO Sp. z o.o. stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1, 2 i 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* **i po przyjęciu zobowiązania** wskazanego wyżej przedsiębiorcy **do zaniechania tych działań**, poprzez:

**A** - odnośnie zarzutu z pkt 1:

- każdorazowe informowanie konsumentów na piśmie, przed zawarciem umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych poza lokalem przedsiębiorstwa, o przysługującym konsumentom prawie do odstąpienia od umowy, bez podania przyczyny, w terminie 10 dni od daty zawarcia umowy;
- każdorazowe wręczanie konsumentom, przed zawarciem umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych poza lokalem przedsiębiorstwa, wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy;
- niezwłoczne pisemne poinformowanie konsumentów, z którymi Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie zawarło umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych poza lokalem przedsiębiorstwa o prawie do odstąpienia od umowy, bez podania przyczyny, w drodze pisemnego oświadczenia, w terminie 10 dni od daty otrzymania tego zawiadomienia, przy jednoczesnym doręczeniu konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy;

**B** - odnośnie zarzutu z pkt 2:

- a) zmianę stosowanych przez Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie wzorców umów o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych stosowanych w obrocie z konsumentami, polegającą na wykreśleniu kwestionowanego postanowienia;
- b) poinformowanie wszystkich konsumentów, z którymi ww. przedsiębiorca zawarł umowy o świadczenie usług wywozu odpadów, że zawarte w umowie postanowienie o treści: „*Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem, wykonywaniem i rozwiązaniem na jakiegokolwiek podstawie niniejszej umowy rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy*”, ma charakter niedozwolonego postanowienia umownego w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> k.c., w związku z czym nie wiąże konsumenta;

**C** - odnośnie zarzutu z pkt 3:

zaniechanie rozpowszechniania ulotki o nazwie „*Oferta cenowa*” w wersji nie zawierającej cen brutto;

**D** - odnośnie zarzutu z pkt 4:

- a) zmianę stosowanego przez ww. przedsiębiorcę wzorca umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych, w tym tzw. „*Zlecenia wykonania usług*” poprzez wykreślenie w całości postanowienia przewidującego możliwość obciążenia konsumentów opłatą w wysokości 120 zł netto w przypadku odstąpienia przez nich od umowy;

b) pisemne poinformowanie o powyższych zmianach konsumentów, z którymi ww. przedsiębiorca zawarł umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych poza lokalem przedsiębiorstwa;

działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

**nakłada się na Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. Krakowie obowiązek wykonania tego zobowiązania.**

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 2 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.)* oraz stosownie do § 2 ust. 4 *rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 107, poz. 887),*

działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**ustala się termin wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji, do dnia 30 maja 2011 r.**

**III.** Na podstawie art. 28 ust. 3 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.)* oraz stosownie do § 2 ust. 4 *rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 107, poz. 887),*

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**nakłada się na ww. przedsiębiorcę Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. obowiązek złożenia w terminie do dnia 15 czerwca 2011 r. informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania** nałożonego w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, przy czym sprawozdanie powinno zawierać:

1. informację dotyczącą ilości umów o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych zawartych z konsumentami w oparciu o kwestionowany wzorzec, które obowiązywały w dniu otrzymania niniejszej decyzji;
2. informacje dotyczące ilości konsumentów, którym doręczono pisemne informacje o dokonanych w umowach zmianach wraz z kopiami 5 przykładowych zawiadomieniach skierowanych do konsumentów;
3. kopie 5 przykładowych umów zawartych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa w okresie od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do dnia sporządzenia sprawozdania.

**IV.** Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.)* oraz stosownie do § 2 ust. 4 *rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 107, poz. 887),*

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**obciąża się ww. przedsiębiorcę Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania z siedzibą w Krakowie Sp. z o.o. kosztami niniejszego postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się ww. przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie **67,55 PLN** (słownie: sześćdziesiąt siedem złotych pięćdziesiąt pięć groszy).

## Uzasadnienie

W związku z otrzymanym zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania przez Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (zwane dalej „Spółka” lub „Spółka MPO”) praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Krakowie (zwany: „Prezesem UOKiK” lub „Prezesem Urzędu”) przeprowadził postępowanie w zgłoszonej sprawie.

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes UOKiK ustalił m.in., iż Spółka MPO zawiera umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych w oparciu o jednolity wzorzec. Ustalono ponadto, iż część umów zawierana jest poza lokalem przedsiębiorstwa (np. w mieszkaniu klienta), oraz, że do tej grupy konsumentów Spółka kierowała ulotkę o nazwie „Oferta cenowa”. Zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa poprzedzone jest podpisaniem przez klienta *Zlecenia wykonania usługi wywozu nieczystości stałych do umowy Nr..... dla MPO KRAKÓW*” (zwanego dalej „Zleceniem wykonania usługi”).

Dokonując analizy treści wzorców stosowanych przez Spółkę Prezes UOKiK zwrócił uwagę, iż wzorce te pozbawione są pouczenia o przysługującym prawie do odstąpienia od umowy, oraz że Spółka MPO nie załącza do umowy wzoru oświadczenia o odstąpieniu.

Ponadto, Prezes UOKiK ustalił, iż analizowany wzorzec zawiera w § 11 postanowienie w brzmieniu: *„Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem, wykonywaniem i rozwiązaniem na jakiegokolwiek podstawie niniejszej umowy rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy”*.

Analiza treści ulotki pod nazwą „Oferta cenowa” wykazała, iż zawiera ona informację o wysokości cen za wywóz odpadów z pojemników o różnej pojemności, przy czym były to ceny netto (nie uwzględniały wysokości podatku od towarów i usług).

Równocześnie Prezes UOKiK stwierdził, iż we wzorcu Zlecenia wykonania usługi Spółka MPO nałożyła na konsumenta obowiązek zapłaty kwoty 120 zł netto tytułem zwrotu kosztów zawarcia umowy oraz dostarczenia i odbioru pojemnika na odpady na wypadek rozwiązania umowy przed upływem 6 miesięcy od jej zawarcia.

Uwzględniając powyższe ustalenia, postanowieniem nr RKR-27/2011 z dnia 01 lutego 2011 r. Prezes UOKiK wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę MPO praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na podejmowaniu działań określonych w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

Postanowieniem Nr RKR-28/2011 z dnia 01 lutego 2011 r. zaliczono w poczet przedmiotowego postępowania administracyjnego dowody uzyskane w uprzednio przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym (karty nr 5-50 w aktach sprawy).

W odpowiedzi na zawiadomienie Prezesa UOKiK o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w sprawie, pismem z dnia 22 kwietnia 2011 r. (karta nr 175) Spółka MPO poinformowała, iż rezygnuje z prawa do zapoznania się z dowodami zebranymi w toku przedmiotowego postępowania.

### **Prezes UOKiK ustalił, co następuje:**

Spółka MPO prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000189262 (karty nr 68-71). Przedmiotem działalności Spółki jest między innymi zbieranie, obróbka i usuwanie odpadów innych niż niebezpieczne, w tym odpadów komunalnych. Spółka prowadzi działalność wywozową w oparciu o umowy zawierane w siedzibach ww. biur obsługi klientów.

W celu pozyskiwania nowych klientów na terenach wiejskich Spółka MPO organizuje spotkania z lokalnymi mieszkańcami, po których zawierane są umowy poprzez przedstawicieli Spółki w sołectwie bądź pracowników Spółki MPO. Jeżeli na danym terenie nie działa przedstawiciel Spółki (przedstawiciele działają na rzecz Spółki MPO w oparciu o umowę zlecenie) istnieje możliwość telefonicznego wezwania pracownika Spółki, który może podpisać umowę w miejscu zamieszkania klienta.

Umowy zawierane są w oparciu o jednolity wzorzec stosowany zarówno w biurach obsługi klienta jak i poza lokalami Spółki MPO. Wzorzec dostępny jest na stronie internetowej Spółki [www.mpo.krakow.pl](http://www.mpo.krakow.pl). Informacje o cenniku świadczonych przez Spółkę usług zawierają ulotki opracowane oddzielnie dla poszczególnych obszarów – Spółka MPO stosuje na różnych obszarach zróżnicowane ceny. Strona internetowa Spółki nie zawiera informacji o wysokości cen. W przypadku zawierania umowy poza lokalem Spółki (np w mieszkaniu klienta), konsument otrzymuje ulotkę o nazwie „Oferta cenowa”, a także podpisuje „Umowę Nr...” oraz „Zlecenie wykonania usługi wywozu nieczystości stałych do umowy Nr..... dla MPO KRAKÓW” (dalej „Zlecenie wykonania usługi” lub „Zlecenie”).

Z ustaleń poczynionych w toku postępowania wynika, że stosowany przez Spółkę w obrocie z konsumentami wzorzec umowy, pozbawiony jest pouczenia o przysługującym prawie do odstąpienia od umowy. Stwierdzono również, iż Spółka nie załącza do niej wzoru oświadczenia o odstąpieniu.

Ustalono również, iż wzorzec zawiera w § 11 postanowienie w brzmieniu: *„Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem, wykonywaniem i rozwiązaniem na jakiegokolwiek podstawie niniejszej umowy rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy”*.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c. (dalej „Rejestr klauzul abuzywnych”) znajdują się następujące postanowienia:

- *„Spory, mogące wyniknąć na tle realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy”*

klauzula wpisana do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 784 na mocy wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej „SOKiK”) z dnia 24.04.2006 r., sygn. akt XVII AmC 107/04;

- *„Ewentualne kwestie sporne rozstrzygane będą przez sądy powszechne właściwe ze względu na siedzibę Zleceniobiorcy”*

klauzula wpisana do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 979 na mocy wyroku SOKiK z dnia 09.10.2006 r., sygn. akt XVII AmC 101/05;

- *„Spory wynikające z wykonania tej umowy rozstrzygać będzie Sąd właściwy dla siedziby spółki”*

klauzula wpisana do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 1007 na mocy wyroku SOKiK z dnia 23.11.2006 r., sygn. akt XVII AmC 15/05;

- *"Ewentualne sprawy będą rozstrzygane przed Sądem właściwym dla siedziby zleceniobiorcy"*

klauzula wpisana do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 2034 na mocy wyroku SOKiK z dnia 31.12.2009 r., sygn. akt XVII AmC 820/09.

Jak wyżej wskazano, Spółka MPO kieruje do klientów swoją ofertę m.in. w postaci ulotki reklamowej pod nazwą „*Oferta cenowa*”. W aktach sprawy ulotka sygnowana jest przez Oddział Spółki MPK w Miechowie, który obsługuje gminy: Miechów, Książ Wielki, Charsznica, Gołcza, Kozłów, Słaboszów, Raclawice, Radziemice, Wolbrom, a także gminy z powiatów: Włoszczowa, Jędrzejów, Pińczów, Kazimierza Wileka, i Busko Zdrój. W ulotce zamieszczono m.in., iż Spółka oferuje wywóz odpadów komunalnych z pojemników 0,12 m<sup>3</sup>, 024 m<sup>3</sup>, 1-11 m<sup>3</sup>, 7-10 m<sup>3</sup>. Jednocześnie podane są ceny netto wywozu wynoszące: 8,41 zł za pojemnik 0,12 m<sup>3</sup> oraz 16,76 zł za pojemnik 0,24 m<sup>3</sup>. W ulotce nie ma informacji o cenie brutto, jak również nie wskazano stawki i wysokości podatku od usługi wywozu odpadów.

Prezes UOKiK ustalił ponadto, iż we wzorcu Zlecenia wykonania usługi, stosowanego przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, Spółka MPO nałożyła na konsumentów obowiązek zapłaty kwoty 120 zł netto tytułem zwrotu kosztów zawarcia umowy oraz dostarczenia i odbioru pojemnika na odpady na wypadek rozwiązania umowy przed upływem 6 miesięcy od jej zawarcia.

Ustosunkowując się do przedstawionych zarzutów pismem z dnia 21 lutego 2011 r. (karty nr 53-89) Spółka MPO wniosła o wydanie przez Prezesa UOKiK, w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) – [dalej „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów”], decyzji w przedmiocie nałożenia obowiązku wykonania podjętych przez Spółkę zobowiązań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym naruszeniom.

Spółka podkreśliła, iż nie kwestionuje, iż stwierdzone przez Prezesa UOKiK naruszenia mogą stanowić praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka MPO zwróciła uwagę, iż skala zarzucanych naruszeń jest niewielka, zarówno z punktu widzenia zakresu przedmiotowego, jak i geograficznego prowadzonej przez Spółkę działalności. Spółka MPO wskazała, iż za wyjątkiem praktyki polegającej na stosowaniu we wzorcu umowy niedozwolonego postanowienia dotyczącego właściwości sadu, wszystkie pozostałe praktyki dotyczą tylko obszaru obsługiwanego przez Regionalne Biuro MPO w Miechowie, gdzie wartość sprzedaży stanowi 0,68 % ogólnej wartości sprzedaży Spółki, natomiast pod względem ilościowym jest to 1,35% ogólnej liczby zebranych metrów sześciennych odpadów.

Jednocześnie Spółka MPO zobowiązała się do niezwłocznego podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom wskazanym w treści postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania.

I tak:

Odnosnie zarzucanego naruszenia wskazanego w pkt I.1. ppkt 1) sentencji niniejszej decyzji, polegającego na ograniczeniu konsumentom prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, Spółka MPO zobowiązała się do:

- Każdorazowego informowania konsumentów na piśmie, zawsze przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, o przysługującym konsumentom prawie do

odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w drodze złożenia pisemnego oświadczenia w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy;

- każdorazowego wręczania konsumentom, zawsze przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zawierającego oznaczenie nazwy oraz siedziby Spółki;
- niezwłocznego, pisemnego poinformowania konsumentów, z którymi Spółka zawarła umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, o prawie do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w drodze złożenia pisemnego oświadczenia w terminie 10 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, przy jednoczesnym doręczeniu wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zawierającego oznaczenia nazwy oraz siedziby Spółki.

Jednocześnie Spółka wskazała, iż opracowała wzór stosownej informacji o prawie odstąpienia od umowy wraz z załącznikiem w postaci wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz wzór informacji o prawie do odstąpienia od umowy dla konsumentów, z którymi Spółka zawarła umowy poza lokalem przedsiębiorstwa wraz załącznikiem w postaci wzoru odstąpienia od umowy. Dokumentując powyższe Spółka przedłożyła ww. wzory wraz załącznikami (karty nr 72 -75).

Odnośnie naruszenia wskazanego w pkt I.1. pkt 2) sentencji decyzji, polegającego na stosowaniu we wzorcu umowy niedozwolonego postanowienia w brzmieniu „*Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem, wykonywaniem i rozwiązaniem na jakiegokolwiek podstawie niniejszej umowy rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy.*”, Spółka MPO zobowiązała się do:

- pisemnego poinformowania konsumentów, z którymi Spółka zawarła umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych, że ww. postanowienie ma charakter niedozwolonego postanowienia umownego w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> k.c., w związku z czym nie wiąże konsumenta, a do ustalenia sądu właściwego dla rozstrzygania sporów powstałych w związku z zawarciem, wykonywaniem i rozwiązaniem umowy zastosowanie mają ogólne przepisy o właściwości sądu zawarte w Kodeksie postępowania cywilnego;
- zmiany stosowanych przez Spółkę MPO wzorców umów o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych stosowanych w obrocie z konsumentami, polegającej na wykreśleniu kwestionowanego postanowienia.

Dokumentując powyższe Spółka MPO przedłożyła wzór informacji o sposobie ustalania sądu właściwego do rozstrzygania sporów (karta nr 76) oraz 3 wzorce umów o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych (karty nr 77-82). Jednocześnie Spółka nadmieniła, iż zakwestionowana klauzula nigdy nie znalazła zastosowania w praktyce.

Odnośnie naruszenia wskazanego w pkt I.1. pkt 3) sentencji decyzji, polegającego na umieszczaniu w ulotce o nazwie „*Oferta cenowa*” wyłącznie cen netto, Spółka MPO zobowiązała się do:

- zaniechania rozpowszechniania ulotki o nazwie „*Oferta cenowa*” w wersji nie zawierającej cen brutto;
- podawania zawsze w przyszłości cen brutto oferowanych usług, tj cen uwzględniających wszelkie podatki, w tym podatek od towarów i usług.

W tym miejscu Spółka nadmieniła, iż pomimo faktycznego rozpowszechniania na obszarze obsługiwanym przez regionalne Biuro w Miechowie ulotki o zakwestionowanej treści, konsumenci byli *de facto* zawsze informowani o pełnej cenie usługi, ponieważ na terenach wiejskich zawarcie umowy poprzedzone jest najczęściej, organizowanym przez sołtysa, spotkaniem z mieszkańcami, na którym diskutowana jest m.in. kwestia ceny.

Wówczas konsumenci informowani są o cenie wysokości cen brutto usług. Ponadto, Spółka MPO podała, iż posłużenie się ww. ulotką miało charakter pojedynczego przypadku, bowiem wszystkie inne ulotki stosowane przez Spółkę i materiały reklamowe uwzględniały i nadal uwzględniają ceny brutto.

Odnosnie naruszenia wskazanego w pkt I.1. pkt 4) sentencji decyzji, polegającego na obciążaniu konsumentów, z którymi Spółka MPO zawierała umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych poza lokalem przedsiębiorstwa, opłatą w wysokości 120 zł netto w przypadku odstąpienia przez nich od umowy w terminie określonym w art. 2 ust. 1 i art. 4 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) Spółka MPO zobowiązała się do:

- zmiany wzoru Zlecenia wykonania usługi poprzez wykreślenie w całości postanowienia przewidującego możliwość obciążenia konsumentów wyżej wskazaną opłatą;
- pisemnego poinformowania konsumentów, z którymi Spółka zawarła umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, w tym tych, którzy podpisali tzw. Zlecenie wykonania usługi, o zmianie treści Zlecenia oraz treści umowy.

Jednocześnie Spółka MPO wskazała, iż opracowała nowy wzór Zlecenia wykonania usługi wywozu nieczystości stałych. Dokumentując powyższe Spółka przedłożyła wzorzec tego Zlecenia jak również projekt pisma przewodniego do tego wzorca (karty nr 83 i 84).

Niezależnie od powyższego Spółka wskazała, iż podjęła dalsze kroki zmierzające do zapobieżenia stosowaniu wyżej określonej praktyk, polegające na zmianie wzorca umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych poprzez wykreślenie §8 ust. 1 zdanie drugie umowy w brzmieniu: „*W terminie 7 dni od rozwiązania umowy zleceniodawca zobowiązany jest do dostarczenia zleceniobiorcy (do jego najbliższego oddziału) pojemników na odpady pod rygorem obciążenia go przez zleceniobiorcę kosztami odbioru tych pojemników*”. Zmiana ta znalazła potwierdzenie w załączonych nowych wzorcach umów.

Ponadto, Prezes Zarządu Dyrektor Generalny Spółki wystosował do osób odpowiedzialnych w Spółce za kwestie związane z zawieraniem umów z konsumentami pisemne przypomnienie o obowiązku stosowania odpowiednich przepisów, wydając w tym celu w dniu 17 lutego 2011 r. Polecenie służbowe nr 8/2011. W treści Polecenia wskazany został w szczególności obowiązek uprzedniego pisemnego informowania konsumentów o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, obowiązek doręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu<sup>7</sup> od umowy oraz obowiązek stosowania nowych wzorców umów oraz nowego wzorca tzw. Zlecenia, jak również przypomniany został obowiązek informowania konsumentów o pełnej cenie oferowanych usług. Dowodząc powyższego Spółka przedłożyła kopię ww. polecenia służbowego (karta nr 89).

Pismem z dnia 8 kwietnia 2011 r. (karty nr 90-169) Spółka MPO poinformowała m.in., iż przygotowała trzy rodzaje pism dla trzech grup klientów, a mianowicie:

- pismo do konsumentów, z którymi Spółka zawarła umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych poza lokalem przedsiębiorstwa informujące o prawie odstąpienia od tej umowy wraz ze wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy;
- pismo dla wszystkich konsumentów, z którymi Spółka MPO zawarła umowę o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych informujące, iż zawarte w umowie postanowienie dotyczące właściwości sądu przy rozstrzyganiu sporów ma charakter niedozwolonego postanowienia umownego;



- pismo do konsumentów, z którymi Spółka zawarła umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych poza lokalem przedsiębiorstwa i którzy podpisali tzw. Zlecenie wykonania usługi o zmianie treści tego Zlecenia, polegającej na wykreśleniu postanowienia przewidującego możliwość obciążenia konsumentów obowiązkiem poniesienia opłaty w wysokości 120 zł w przypadku odstąpienia przez nich od umowy.

Jednocześnie Spółka MPO poinformowała o podjęciu akcji dostarczania konsumentom ww. pism. Dokumentując powyższe, Spółka przedłożyła wzory opracowanych pism oraz 28 przykładowych pism wysłanych do konsumentów wraz z potwierdzeniem ich odbioru (karty nr 108-135).

Spółka wskazała, iż z uwagi na konieczność dostarczenia pism do bardzo dużej liczby konsumentów, została zawarta stosowna umowa pomiędzy Spółką MPO a Poczta Polska. Nadto, w odniesieniu do klientów z obszaru działania oddziału miechowskiego pisma dostarczane są przez przedstawicieli Spółki. W tym miejscu Spółka wskazała na wysokie koszty jakie ponosi w związku z prowadzeniem ww. akcji.

Równocześnie, Spółka wskazała, iż treść przedłożonego pisma wraz z załącznikami jest objęta tajemnicą przedsiębiorstwa.

Pismem z dnia 18 kwietnia 2011 r. Spółka MPO poinformowała, iż co najmniej 1800 klientów nie podjęło jeszcze przesyłek poleconych informujących o zmianach w umowie, natomiast na obszarze działania oddziału miechowskiego, gdzie pisma dostarczane są osobiście, jeszcze 487 osób nie otrzymało ww. informacji.

W tym miejscu Spółka MPO zobowiązała się do dostarczenia niedoreczonych jeszcze pism w terminie do 30 maja 2011 r. oraz do przedłożenia ostatecznego sprawozdania z wykonania zobowiązań w terminie do 15 czerwca 2011 r.

Ponadto, Spółka wycofała wniosek o ograniczenie wglądu do materiału dowodowego zgłoszony w piśmie z dnia 8 kwietnia 2011 r.

### **Mając powyższe na uwadze, Prezes UOKiK zważył, co następuje:**

#### ***Interes publiczny.***

Art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w ustawie jest zatem, aby działania przedsiębiorców – którym zarzucono naruszenie jej przepisów – stanowiły potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy. Takie stanowisko konsekwentnie prezentuje Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dawniej Sąd Antymonopolowy). W wyroku z dnia 27.06.2001 r. (sygn. akt XVII Ama 92/00) Sąd stwierdził, że „*Interes publiczny w postępowaniu administracyjnym nie jest pojęciem jednolitym i stałym. W każdej sprawie winien on być ustalony i konkretyzowany co do swych wymagań. Organ administracji – Prezes Urzędu winien być w toku postępowania i przy wydawaniu decyzji rzecznikiem tego interesu, albowiem wynika to z jego zadań w strukturze administracji publicznej – art. 7 k.p.a. Publiczny oznacza dotyczący ogółu, dotyczący ogółu a nie jednostki, czy też określonej grupy. A zatem podstawą do zastosowania przez Prezesa Urzędu przepisów ustawy antymonopolowej winno być uprzednie stwierdzenie, że został naruszony interes publicznoprawny, a nie interes prawny jednostki czy też grupy*”.

Podobnie na temat interesu publicznego Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wypowiedział w wielu innych wyrokach, np. z dnia 30.05.2001 r. (sygn. akt XVII Ama

80/00), z dnia 4.07.2001 r. (sygn. akt XVII Ama 108/00), z dnia 6.06.2001 r. (sygn. akt XVII Ama 78/00).

W okolicznościach faktycznych niniejszej sprawy Spółka MPO przyjęła określoną procedurę zawierania umów o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych. Działania Spółki nie były ograniczone do określonych odbiorców lub ich grupy lecz dotyczyły dotychczasowych oraz przyszłych klientów Spółki.

Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego przedmiotowej sprawy zastosowanie mają przepisy ww. ustawy, a postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Punktem wyjścia do rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie jest ustalenie, czy działania Spółki MPO mogły nosić znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 24 ust. 1 zakazuje stosowania takich praktyk. Naruszenie tego przepisu następuje wówczas, gdy spełnione są łącznie następujące kryteria:

- działania przedsiębiorcy noszą znamiona bezprawności,
- działania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

### ***Przesłanka bezprawności***

Odnosząc się do pierwszej z przesłanek art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Podkreślenia wymaga okoliczność, że przepisy ww. ustawy nie definiują pojęcia bezprawności działań przedsiębiorcy, na co zwrócił uwagę SOKiK w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII Ama 32/05), stwierdzając, iż art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 15 grudnia 2000r. – którego odpowiednikiem w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 r. jest art. 24 ust. 2 – nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

#### Odnosnie zarzutu z pkt I.1. ppkt 1) sentencji niniejszej decyzji

W przedmiotowym postępowaniu zarzucono Spółce MPO, iż w obrocie z konsumentami zawierającymi umowę poza lokalem przedsiębiorstwa stosuje wzorzec, który pozbawiony jest pouczenia o przysługującym prawie do odstąpienia od umowy. Ponadto, Spółka nie załącza do umowy wzoru oświadczenia o odstąpieniu.

W odniesieniu do sprzedaży konsumentom towarów i usług dokonywanych poza lokalem przedsiębiorstwa (co ma miejsce w rozpatrywanej sprawie) zastosowanie ma *ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.)* – zwana dalej „ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów”. Zgodnie z art. 3 ust. 1 tej ustawy przedsiębiorca, który proponuje konsumentowi zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa ma obowiązek poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia (art. 2 ust. 1) oraz wręczyć mu wzór takiego oświadczenia o odstąpieniu z oznaczeniem swojej nazwy i siedziby, zaś konsument na żądanie przedsiębiorcy zobowiązany jest poświadczyć na piśmie odebranie ww. pouczenia i wzoru oświadczenia.

W ocenie Prezesa UOKiK takie działanie Spółki jest niezgodne z art. 3 ust. 1 wskazanej wyżej ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, a tym samym może być rozpatrywane pod kątem naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uwzględniając powyższe Prezes UOKiK uznał, iż pierwsza przesłanka, niezbędna do uprawdopodobnienia działań Spółki MPO za naruszające zbiorowe interesy konsumentów w zakresie pkt I.1 ppkt 1 sentencji niniejszej decyzji, została spełniona.

#### Odnosnie zarzutu z pkt I.1 ppkt 2) sentencji niniejszej decyzji:

Drugi zarzut postawiony Spółce MPO dotyczy stosowania we wzorcu umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych niedozwolonego postanowienia umownego.

Jak wyżej wskazano, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem. Niemniej, ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w jednym przypadku wprost identyfikuje działanie przedsiębiorcy jako bezprawne – mianowicie, działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK, co SOKiK potwierdził w wyroku z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), stwierdzając, że można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustalą się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c. Zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowy zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi wystarczającą przesłankę do stwierdzenia bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Pokreślenia wymaga, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479<sup>36</sup> — 479<sup>45</sup> k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy postanowienia wzorca były, czy też nie były zastosowane przy konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje SOKiK i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Art. 479<sup>43</sup> k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25 maja 2005 r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Takie stanowisko zajął także Sąd Najwyższy, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) *stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)*”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a uokik [obecnie art. 24 – przyp. własny UOKiK] obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a uokik znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)*”. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest m.in. uprawdopodobnienie, że wyżej wymienione, zakwestionowany przez Prezesa UOKiK zapis wzorca umownego stosowanego przez Spółkę MPO przy zawieraniu umów z konsumentami jest tożsamy z treścią postanowienia uznanego za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK i wpisane do Rejestru klauzul abuzywnych między innymi pod pozycją nr 784.

Wzorzec Umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych, w oparciu o który Spółka zawiera umowy z konsumentami, zawiera postanowienie w brzmieniu: „*Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem, wykonywaniem i rozwiązaniem na jakiegokolwiek podstawie niniejszej umowy rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy.*”

W wyroku z dnia 24 kwietnia 2006 r. (sygn. akt XVII Amc 107/04) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod pozycją 784 do Rejestru klauzul niedozwolonych o treści: „*Spory, mogące wyniknąć na tle realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy*”. We wskazanym wyżej wyroku Sąd uznał, iż „*zgodnie z treścią art. 385 pkt*

23 kc, za niedozwolone postanowienia umowne uważa się w szczególności te, które wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu. a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.

W ocenie Sądu, wprowadzenie do wzorca umownego zapisu, iż spory, mogące wyniknąć na tle realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy, stwarza konsumentowi jako pozwanemu dolegliwe czasowo i finansowo utrudnienia w procesie związane z przejazdami do sądu siedziby przedsiębiorcy, podczas gdy przy braku zakwestionowanego rozwiązania proces toczyłby się zgodnie z art. 27 1 kpc w sądzie miejsca zamieszkania konsumenta.”.

W ocenie Prezesa UOKiK, zarówno ww. postanowienie wzorca umownego stosowanego przez Spółkę MPO jak i postanowienie wpisane do Rejestru klauzul abuzywnych pod nr 784 stanowią niedozwolone postanowienie, o którym mowa w art. 385<sup>3</sup> pkt 23 k.c.

Uwzględniając powyższe Prezes UOKiK uznał, iż pierwsza przesłanka (przesłanka bezprawności), niezbędna do uprawdopodobnienia działań Spółki MPO za naruszające zbiorowe interesy konsumentów w zakresie pkt I.1 ppkt 2 sentencji niniejszej decyzji, została spełniona.

#### Odnosnie zarzutu z pkt I.1 ppkt 3) sentencji niniejszej decyzji:

Kolejny zarzut postawiony Spółce MPO dotyczy stosowania w ulotce reklamowej pod nazwą „Oferta cenowa” cen netto, bez uwzględnienia wysokości podatku od towarów u usług.

W ocenie Prezesa UOKiK powyższe działanie Spółki MPO wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 5 ust. 3 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206). Zgodnie z art. 4 ust. 1 tej ustawy, stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu. Przedmiotowy przepis stanowi klauzulę generalną, która na okoliczność stosowania danej praktyki będzie podlegała stosownej konkretyzacji. Jednocześnie ustawa dokonuje podziału praktyk rynkowych na wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe (art. 4 ust. 2). Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd mogą przybrać postać czynną i bierną, tj. polegać na działaniu (art. 5) lub zaniechaniu (art. 6) wprowadzającym w błąd. Wyżej wymienione praktyki nie stanowią jednak praktyk zakazanych w każdych okolicznościach (vide: art. 7 upnpr). Oznacza to, iż by wykazać, że dany przedsiębiorca je stosuje należy odnieść się zarówno do definicji praktyki wprowadzającej w błąd (art. 5 ust. 1), jak i do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 4 ust. 1.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 ww. ustawy, za praktykę rynkową wprowadzającą w błąd uznaje się działanie wprowadzające w błąd, jeżeli powoduje lub może ono powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Decyzję konsumenta dotyczącą umowy należy odnosić zarówno do sytuacji, w której konsument postanowi dokonać określonej czynności, jak i powstrzymuje się od jej dokonania. Przepis art. 5 ust. 3 ustawy wskazuje na przykładowe (zwrot: w szczególności) elementy, których może dotyczyć wprowadzenie w błąd. Wśród nich, w pkt 5 wskazano cenę, sposób obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej. W myśl przepisów ww. ustawy nieuczciwa praktykę rynkową uznaje się zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy (art. 6 ust. 1), przy czym za jedną z istotnych informacji przepisy ustawy uznają m.in. cenę uwzględniającą podatki (art. 6

ust. 4 pkt 3). Należy zatem uznać, iż stosowanie cen netto stanowi naruszenie wyżej wskazanego przepisu. Obowiązek rzetelnego informowania konsumentów obejmuje wszystkie etapy sprzedaży, począwszy od przekazów reklamowych (ofertowych), których celem jest zainteresowanie potencjalnych nabywców ofertą handlową przedsiębiorcy, aż do momentu zawarcia umowy, której przedmiotem będzie nabycie towaru lub usługi. Szczególną znaczenie ma początkowa faza sprzedaży, gdyż właśnie na tym etapie stosowana przez profesjonalistów reklama i nierzetelna informacja wpłynąć może na decyzje konsumentów w zakresie zakupu towarów. Takie działanie może być rozpatrywane pod kątem naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w myśl którego za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów należy uznać stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej.

Uwzględniając powyższe Prezes UOKiK uznał, iż pierwsza przesłanka (przesłanka bezprawności), niezbędna do uprawdopodobnienia działań Spółki MPO za naruszające zbiorowe interesy konsumentów w zakresie pkt I.1 ppkt 3) sentencji niniejszej decyzji, została spełniona.

Odnosnie zarzutu z pkt I.1 ppkt 4) sentencji niniejszej decyzji:

W przedmiotowym postępowaniu postawiono również zarzut, iż we wzorcu Zlecenia wykonania usługi, stosowanego przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Spółka MPO nałożyła na konsumentów obowiązek zapłaty kwoty 120 zł netto tytułem zwrotu kosztów zawarcia umowy oraz dostarczenia i odbioru pojemnika na odpady na wypadek rozwiązania umowy przed upływem 6 miesięcy od jej zawarcia. W świetle art. 2 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy, a w sytuacji określonej w art. 4 tej ustawy do 3 miesięcy. Przy czym nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne). Zgodnie z poglądami doktryny celem odstępnego jest zrekompensowanie drugiej stronie umowy strat, jakie poniosła, wdając się w umowę, której skutki zostały zniweczone. Można uznać, że stanowi surogat odszkodowania za niedojście umowy do skutku (vide: W. Popiołek „*Kodeks cywilny. Komentarz*” pod red. K. Pietrzykowskiego t. 1, s. 864). Z perspektywy strony otrzymującej odstępne stanowi ono świadczenie o funkcji zbliżonej do odszkodowania za wygaśnięcie stosunku zobowiązaniowego (funkcja odszkodowawcza), stąd też w dawniejszej literaturze odstępne określano mianem „*odszkodowania za zawód*” bądź „*kary za zawód*” (M. Tenenbaum, *Instytucja zadatku w polskim prawie cywilnym*” WOLTERS KLUWER, 2008, s. 3, A. Rzetecka-Gil „*LEX*” komentarz do art. 396 k.c.). Zastrzeżenie zatem przez Spółkę MPO – w przypadku gdy konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, odstępuje od niej, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie określonym w art. 2 ust. 1 lub art. 4 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów - kwoty 120 zł netto tytułem zwrotu kosztów zawarcia umowy oraz dostarczenia i odbioru pojemnika na odpady pełni funkcję odszkodowawczą i jest w istocie zastrzeżeniem oznaczonej sumy (odstępnego), o której mowa w art. 2 ust. 2 tej ustawy. Powyższe działanie może naruszać zakaz określony w tym przepisie i może być rozpatrywane pod kątem naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uwzględniając powyższe Prezes UOKiK uznał, iż pierwsza przesłanka (przesłanka bezprawności), niezbędna do uprawdopodobnienia działań Spółki MPO za naruszające

zbiorowe interesy konsumentów w zakresie pkt I.1 ppkt 4) sentencji niniejszej decyzji, została spełniona.

### ***Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów***

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów.*<sup>1</sup>

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes UOKiK podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach, a wziął pod uwagę działania Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. W omawianym przypadku naruszenie mogło przejawiać się bowiem w stosowaniu procedury zawierania umów o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych w oparciu o wzorzec zawierający postanowienie, które może być uznane za tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru klauzul niedozwolonych. Mogło przejawiać się również poprzez stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej oraz naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zbiorowy interes realizuje się w tym przypadku poprzez fakt, iż potencjalnie wszyscy konsumenci – aktualni bądź przyszli klienci Spółki MPO mogli lub mogą zostać dotknięci przedmiotowym naruszeniem. Działania Spółki MPO odnosiło się zatem do zbiorowości tych konsumentów, dla których skutek w ww. postaci był wspólny.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, iż określenie stałego czy zamkniętego katalogu interesów

---

<sup>1</sup> wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01;

konsumentów nie jest możliwe, ani też zasadne.<sup>2</sup> Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy.

Uwzględniając powyższe należy uznać, iż druga przesłanka do uznania za uprawdopodobnione, iż działania Spółki MPO mogą stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów została spełniona.

Podjmując zobowiązanie do dokonania stosowanych zmian we wzorcu Umowy o świadczenie usług wywozu odpadów komunalnych oraz we wzorcu Zlecenia wykonania usługi, a także przedłożenia wszystkim konsumentom, z którymi umowy jeszcze nie wygasły, stosownych informacji odnośnie poczynionych zmian Spółka MPO poinformowała o konieczności sporządzenia i wysłania ponad 40 000 listów. Jednocześnie, jako przewidywany okres niezbędny do zakończenia tego procesu Spółka wskazała termin do 30 maja 2011 r.

Zgodnie z art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa w ust. 1, *Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązania.*

Korzystając z ww. uprawnienia Prezes UOKiK uwzględnił nie tylko okres wykonania zobowiązania wskazaną przez Spółkę MPO lecz również wziął pod uwagę dużą ilość konsumentów, którym mają być przedłożone stosowne informacje.

Uwzględniając powyższe, orzeczono jak w pkt I i w pkt II sentencji decyzji.

Przepis art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obliguje Prezesa UOKiK, by w decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1 ustawy nałożył obowiązek złożenia w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt III sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, obowiązany jest ponieść koszty postępowania.

Przedmiotowe postępowanie zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes UOKiK w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa UOKiK w tej sprawie. W związku

---

<sup>2</sup> patrz: M. Szydło, „Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów”, *Monitor Prawniczy* 2004/17/791;



z powyższym postanowiono obciążyć Spółkę MPO kosztami postępowania w wysokości **67,55 PLN** (słownie: sześćdziesiąt siedem złotych pięćdziesiąt pięć groszy).

Powyższą kwotę Spółka MPO obowiązana jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**NBP o/o Warszawa nr 511 01 01 01 000 78 78 22 31 000 000.**

Wobec powyższego należało orzec jak w pkt IV sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od **niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie** do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **w terminie dwutygodniowym** od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury UOKiK w Krakowie, 31 – 011 Kraków, Pl. Szczepański 5.

W przypadku **kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach**, zawartego w pkt IV sentencji niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c., stronie przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury UOKiK w Krakowie, 31 – 011 Kraków, Pl. Szczepański 5, **w terminie tygodnia** od dnia doręczenia,

upoważnienia Prezesa  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Leszek Piekarz  
Dyrektor Delegatury

Otrzymują:

1. Radca prawny Sławomir Dudzik,  
Radca prawny Marzena Pawełczyk  
T.Studnicki, K. Pleszka, Z.Ćwiąkalski, J.Górski Spółka komandytowa  
ul. Jabłonowskich 8  
31-114 Kraków  
pełnomocnik  
Miejskiego Przedsiębiorstwa Oczyszczania Sp. z o.o.  
ul. Nowohucka 1, 31-580 Kraków
3. RKR a/a